

## UNIVERSITAS BINA NUSANTARA

## FAKULTAS EKONOMI DAN KOMUNIKASI

Jurusan Komunikasi Pemasaran  
 Skripsi Sarjana Ilmu Komunikasi  
 Semester Ganjil Tahun 2011/2012

**ANALISIS PENGGUNAAN GAMES MELALUI FACEBOOK SEBAGAI MEDIA  
 PROMOSI DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN  
 (Studi Kasus Café Strawberry Tanjung Duren, Jakarta Barat,  
 Periode Oktober – November 2011)**

**Sherra Lestari Setiawan  
 1100010715**

## Abstrak

Café Strawberry didirikan pada tahun 2004 oleh seorang *entrepreneur* muda, yaitu Putra Priyadi. Beliau terinspirasi membuat Café Strawberry ini karena kegemarannya akan buah strawberry. Kekhasan strawberry tersebut dibaca sebagai peluang bisnis dan berwujud menjadi sebuah *café* yang menyuguhkan desain ruang dan menu-menu serba strawberry. Konsep *café* ini seperti kombinasi antara hutan dan taman strawberry. Kini Café Strawberry sudah mempunyai cabang di Gandaria, Jakarta Selatan dan Café Strawberry di Tanjung Duren, Jakarta Barat sebagai pusatnya.

**TUJUAN PENELITIAN** ialah untuk mengetahui apakah penggunaan *games* yang dilakukan oleh *public relations* Café Strawberry melalui *Facebook* sebagai media promosi dapat meningkatkan loyalitas pelanggan. Dilihat dari fakta yang ada saat dilakukan penelitian di lapangan itu membuktikan bahwa antusias pengunjung besar sekali terhadap *boardgames* yang ditawarkan oleh Café Strawberry Tanjung Duren.

**METODE PENELITIAN** yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif yang tidak menggunakan hipotesis tetapi menggunakan asumsi. Penelitian ini dilakukan dengan studi pustaka, observasi langsung dan melakukan wawancara mendalam.

**HASIL YANG INGIN DI CAPAI** ialah menunjukkan bahwa penggunaan *games* melalui *Facebook* sebagai media promosi ternyata dapat berhasil meningkatkan loyalitas pelanggan. Antusias pelanggan terhadap *games* yang ditawarkan oleh Café Strawberry terbukti berhasil membuat pelanggan datang ke Café Strawberry untuk makan, bersantai dan bermain. Dalam hal ini dilihat bagaimana penggunaan sosial media yang menjadi media komunikasi dan media publikasi yang efektif antara perusahaan dengan pelanggan.

**SIMPULAN** dari penelitian ini adalah penggunaan *games* melalui *Facebook* sebagai media promosi yang telah dilakukan oleh Café Strawberry Tanjung Duren telah berhasil meningkatkan loyalitas pelanggan. Penggunaan media *Facebook* yang walaupun hanya memberikan informasi seputar *boardgames* terbaru, tetap membuat pelanggan ramai berkunjung. Selain itu, penggunaan media lain yaitu media elektronik seperti *Blackberry* ternyata membuat Café Strawberry menjadi lebih aktif dalam memberikan informasi dan publikasi kepada para pelanggannya.

## Kata Kunci :

*games*, media promosi, *public relations*, loyalitas pelanggan

**ANALYSIS THE USE OF GAMES THROUGH FACEBOOK AS A MEDIA  
PROMOTION TO INCREASE CUSTOMER LOYALTY  
(Case Study Strawberry Café Tanjung Duren, Jakarta Barat,  
Period of October – November 2011)**

**Sherra Lestari Setiawan      1100010715**

**Abstract**

Strawberry Café was founded in 2004 by a young entrepreneur, Putra Priyadi. He was inspired to make Strawberry Café cause by his love of strawberry fruit. The specificity of this fruit seen as business opportunity by Putra Priyadi and then made into a café that full desaigned of strawberry and serves strawberry menus. The concept of this café as a combination of forest and strawberry garden. Strawberry café is now already has branches in Gandaria, South Jakarta and the first Strawberry café in Tanjung Duren, West Jakarta marked as a center.

**RESEARCH GOAL** is to determine whether the advantage of games conducted by Strawberry Café's public relations using Facebook as a media campaign could increase customer loyalty. Judging from the fact when research held on the field, proves that there are a huge enthusiasm of visitors to broadgames made by Strawberry Café, Tanjung Duren.

**METHODS** used is qualitative research methods that don't need the hypothesis, but using assumptions. The research was conducted with literature study, direct observation and in-depth interviews.

**RESULTS TO BE ACHIEVED** is to demonstrate that the use of games through Facebook as a media campaign was successfully increase customer loyalty. Customers enthusiastic of games offered by Strawberry Café proved to be successful making the customers more often come to Strawberry Café to eat, relax and play. In this case, can be seen how social media which is a medium for communication and media publications are effective between company and customers.

**CONCLUSION** of this study is the use of games through Facebook as a media campaign that has been done by Strawberry Café Tanjung Duren has succeeded in increasing customer loyalty. The use of media (Facebook) that although only gives information about latest boardgames, can keep busy visiting customers. In addition, the use of other electronic media such as Blackberry actually made Strawberry Café become more active in providing information and publications to its customers.

**Keywords :**

games, media campaign, public relations, customer loyalty